Unidade Curricular	Comunicação e Competências de Atendimento			Área Científica	Psicologia
Mestrado em	Educação Social - Educação e Intervenção ao Longo da Vida			Escola	Escola Superior de Educação de Bragança
Ano Letivo	2022/2023	Ano Curricular	1	Nível	2-1	Créditos ECTS	5.0
Tipo	Semestral	Semestre	1	Código	5017-629-1101-00-22		

Horas totais de trabalho	135	Horas de Contacto	T	45	TP	-	PL	-	TC	-	S	-	E	-	OT	-	O	-

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s)	Pedro Augusto Oliveira Salgueiro, Paulo Vítor da Silva Carvalho Lisboa

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
1. Compreender a importância da relação para a eficácia da intervenção
2. Mobilizar as competências de escuta ativa para potenciar a eficácia da intervenção
3. Compreender os procedimentos de atendimento a clientes hostis
4. Analisar e estruturar as intervenções de um modo ajustado à promoção da sua proteção face à exaustão profissional

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não existem pré-requisitos

Conteúdo da unidade curricular

1. As diversas abordagens teóricas ao aconselhamento 2. A construção de uma relação de ajuda efetiva 3. Trabalho com clientes hostis 4. O stresse profissional e o risco de burnout.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. As diversas abordagens teóricas ao aconselhamento
   - A eficácia da intervenção de aconselhamento: dimensões associadas ao profissional, cliente, relação
2. A construção de uma relação de ajuda efetiva
   - Empatia, genuinidade, aceitação incondicional/respeito
   - Aspetos da comunicação na relação de ajuda
   - A escuta ativa
   - Treino de competências de escuta ativa
   - Questões promotoras de ação
3. Trabalho com clientes hostis
4. O stresse profissional e o risco de burnout

Bibliografia recomendada

1. Corey, G. (2017). Theory and practice of counseling and psychotherapy (10h ed.). Cengage Learning.
2. Egan, G. , & Reese, R. J. (2019). The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping (11th ed.). Cengage Learning.
3. Goleman, D. (2012). Os Novos Líderes – A Inteligência Emocional nas Organizações. (3ª Edição). Lisboa, Gradiva.
4. Miranda, C.S,.N. & Freire, J. C. (2012) A comunicação terapêutica na abordagem centrada na pessoa. Arquivos Brasileiros de Psicologia; Rio de Janeiro, 64 (1): 78-94.
5. Robinson, A. M. (2018). Let's Talk about Stress: History of Stress Research. Review of General Psychology, 22(3), 334–342.

Métodos de ensino e de aprendizagem

Aulas expositivas, realização de atividades práticas (e. g. , fichas, role-playing, visionamento de role-playings), análise de "casos".

Alternativas de avaliação

1. Avaliação Contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
   - Prova Intercalar Escrita - 50% (Avaliação individual: teste escrito sobre aspetos teóricos da matéria.)
   - Trabalhos Práticos - 20% (Avaliação Individual: nos role-playings, seu desenvolvimento e análise e na participação individual.)
   - Estudo de Casos - 30% (Avaliação de Grupo: realização de fichas de trabalho sobre questões específicas.)
2. Avaliação de Exame - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
   - Exame Final Escrito - 100% (Exame escrito apenas sobre a parte teórica.)

Língua em que é ministrada

Português

Validação Eletrónica

Pedro Augusto Oliveira Salgueiro	Pedro Augusto Oliveira Salgueiro	Graça Margarida Medeiros Teixeira e Santos	Carlos Manuel Costa Teixeira
11-12-2022	11-12-2022	11-12-2022	05-01-2023

Este documento só tem validade académica depois de autenticado, em todas as suas folhas, com o selo a óleo da Instituição.